

ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ

Дипломна робота з психології
(освітньо-кваліфікаційний рівень
«Спеціаліст»)
студентки 5 курсу 54 групи
галузі знань:
0301 Соціально – політичні науки
напрямку підготовки:
7.03010201 Психологія
Клочкової Оксани Андріївни

Науковий керівник:
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри соціальної та практичної
психології
Котлова Людмила Олександрівна

Рецензент:
кандидат психологічних наук,
доцент Уманського державного
педагогічного університету
імені Павла Тичини
Чудаєва Наталія Володимирівна

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
 РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ.....	8
1.1. Загальна характеристика поняття конфлікт та його види.....	8
1.2. Загальна характеристика конфліктних форм поведінки.....	14
1.3. Особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців.....	19
Висновки до першого розділу.....	25
 РОЗДІЛ II. МЕТОДИ, МЕТОДИКА ТА ПРОЦЕДУРА ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ.....	27
2.1. Методологія дослідження конфлікту та конфліктних форм поведінки.....	27
2.2. Методи, організація та проведення дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.....	31
Висновки до другого розділу.....	35
 РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ.....	37
3.1. Вивчення психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса.....	37
3.2. Дослідження рівня прояву основних форм агресії і ворожих реакцій військовослужбовців за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки.....	40

3.3. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців.....	45
Висновки до третього розділу.....	54
ВИСНОВКИ.....	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	59
ДОДАТКИ.....	63

ВСТУП

Актуальність дослідження. Різноманітність видів, конкретних форм і змісту конфліктів робить їх предметом уваги різних областей знання - від психології та правознавства до військових наук та мистецтвознавства.

Суттєві зміни у нашому суспільстві, котрі трапились протягом останнього часу, поставили гостре питання, щодо реформування Збройних Сил України. Сьогодні міжособистісні конфлікти виступають одним з несприятливих чинників, що перешкоджають продуктивності діяльності військовослужбовців і утрудняють зростання їх професійного потенціалу. Численні конфлікти, призводять до того, що значна частина часу керівників йде на залагодження порушених відносин між військовими.

Конфліктність взаємовідносин військовослужбовців, невміння багатьох суб'єктів військової діяльності правильно оцінювати виникаючі конфліктні ситуації і попереджати їх деструктивний розвиток надають актуальність вивченню міжособистісних конфліктів в умовах військової служби з метою їх попередження та конструктивного вирішення. Однак дана проблема поки не знайшла цілісного відображення як у фундаментальних дослідженнях, так і в практиці соціально - психологічної підготовки керівників.

В загальному конфлікти серед військовослужбовців з їх деструктивним впливом стають предметом турботи на всіх рівнях силових структур, від молодших командирів і офіцерів, до головнокомандувачів і міністрів відповідних структур, на що вказують накази і директиви у нормативних документах. У наслідок конфліктів ускладнюється міжособистісне спілкування, відбувається ряд грубих правопорушень: нестатутні взаємини між військовослужбовцями, відхід із служби, суїцидальні прояви та ін.

Теоретичний аналіз джерел, з даної проблематики, свідчить про те, що конфлікт та конфліктні форми поведінки знаходяться в центрі уваги багатьох вітчизняних та зарубіжних науковців. Дослідженнями різних аспектів і проблем конфліктів та конфліктних форм поведінки займалися:

В.Аллахвердов, Н.Гришина, А.Донцов, М.Дойч, А.Здравомислов, В.Карпов, Л.Козер, Л.Котлова, С.Кудрявцев, Л.Куликов, К.Левін, Н.Леонов, В.Марищук, Л.Петровська, Дж.Скотт, В.Хальзев, Б.Хасан, К.Хорні, Ю.Шарапов.

Окремі аспекти проблеми конфліктів в умовах військової діяльності розглядали вітчизняні вчені, а саме: А.Анцупов, А.Гончаров, А.Іваницький, М.Калініна, В.Кікоть, А.Кротов, А.Липницький, А.Пашута, Ю.Польовий, В.Рибніков, В.Слепов, Н.Феденко, А.Федотов, Ю.Шаранов, А.Шестаков, А.Шипілов, В.Хальзев.

Актуальність дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців, також обумовлюється її недостатньою науковою розробкою. З'ясування основних форм конфліктної поведінки військовослужбовців, вивчення їх психологічних механізмів, являється важливою психологічною та науково-практичною задачею.

Об'єкт дослідження: конфліктні форми поведінки

Предмет дослідження: особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців

Мета дослідження: дослідити психологічні особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

Гіпотеза дослідження: полягає в тому, що поведінка військовослужбовців обумовлюється специфікою їх професійної діяльності, таким чином, у конфліктній ситуації вони схильні використовувати такі стилі поведінки, як компроміс, пристосування та уникнення.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати літературні джерела з проблеми психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

2. Зробити теоретичний та методологічний аналіз досліджень в галузі проблеми психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

3. Дослідити психологічні особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

Методологічні та теоретичні основи дослідження: методологічною основою дослідження стали: підхід до вивчення конфліктних явищ К. Томаса та психологічний підхід до розуміння агресії як комплексного феномену А.Басса і А.Дарки. Окремі аспекти роботи базуються на дослідженнях конфліктних форм поведінки Л.Котлової.

Методи та організація дослідження: в основі роботи лежить емпіричний метод дослідження. Для дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців використано методики «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса та «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса – А.Дарки.

Вибірку склали 32 військовослужбовця з різною вислугою років. Дослідження проводилось у військовій службі правопорядку (надалі ВСП) міста Житомира.

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягає у комплексному вивченні психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

Практичне значення дослідження:

Отримані, у ході проведеного дослідження, результати можуть бути використані психологом ВСП:

- для подальшого створення, тренінгу ціннісної підтримки (або адаптивного тренінгу), спрямованого на профілактику та подолання конфліктів у процесі підготовки військовослужбовців;
- під час служби військовослужбовців, для того, щоб впливати на психологічний клімат колективу.

Структура роботи: дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, 3-х додатків (на 5 сторінках), списку використаних джерел, котрий нараховує 45 найменувань (на 4 сторінках). Основний зміст

роботи викладено на 54 сторінках. Ілюстративний матеріал подано у 6 рисунках на 6 сторінках. Загальний обсяг роботи – 66 сторінок.

Апробація роботи: основні теоретичні та емпіричні дані дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців представлено у збірнику наукових праць студентів соціально – психологічного факультету (Випуск № 6).

РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ ФОРМ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ

3.1. Вивчення психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців за методикою «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса

Дослідження проводилось нами на базі військової служби правопорядку міста Житомир. У дослідженні приймали участь 32 військовослужбовця.

Кількісний аналіз отриманих результатів полягав у підрахунку кількості балів, набраних респондентом по кожній шкалі. Даний аналіз дав нам можливість зафіксувати тенденції до прояву відповідних форм поведінки у конфліктних ситуаціях.

За результатами дослідження нами було зведено загальну таблицю результатів (див. додаток «А»), у якій представлено кількість балів по кожній шкалі та їх відсоткове значення. А також, було створено діаграму, на якій представлено відсоткове співвідношення між респондентами та рівнями прояву тенденцій до використання ними форм конфліктної поведінки (див. рис. 3.1.1.).

На основі отриманих даних ми здійснили якісний аналіз результатів дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

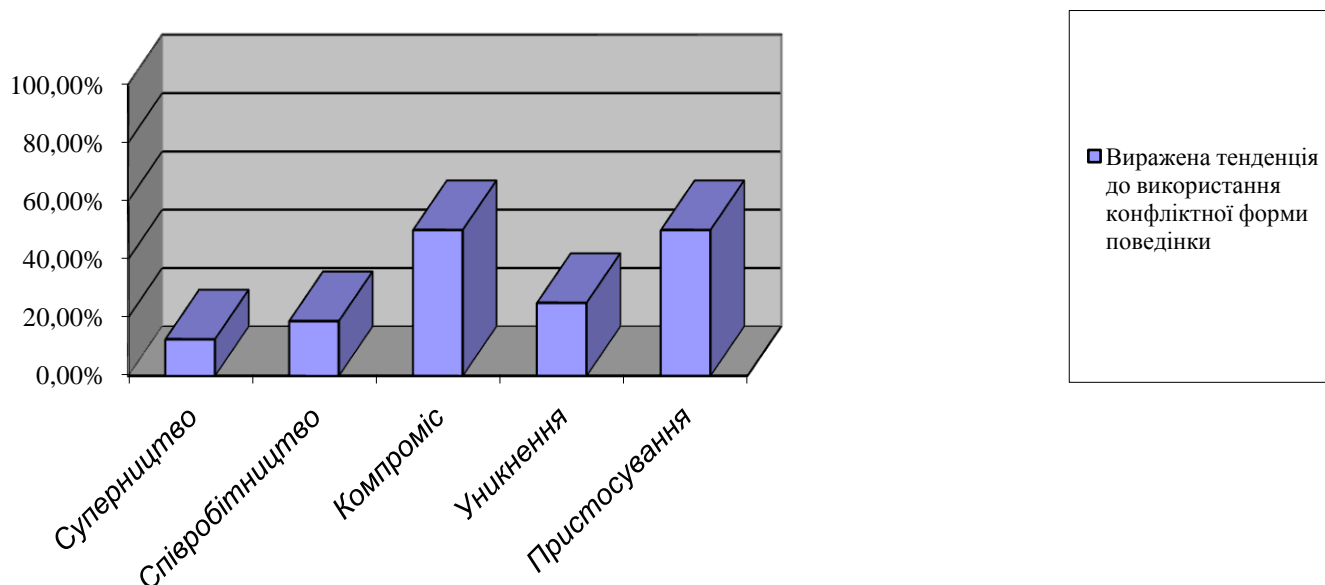


Рис.3.1.1. Результати дослідження за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса.

Інтерпретація результатів свідчить про те, що яскраво виражена тенденція до «суперництва» у конфліктній ситуації, притаманна 12,5% досліджуваних. На основі цього, можна говорити про те, що дані респонденти дуже активні і до вирішення конфлікту вони завжди йдуть своїм власним шляхом. Вони не дуже зацікавлені у співпраці з іншими людьми, проте здатні на вольові рішення. Також, можна говорити про те, що у конфліктній ситуації найважливішим для цих досліджуваних є задоволення власних інтересів, навіть на шкоду інтересам інших, вони схильні до того, щоб змушувати інших приймати їхнє рішення проблеми.

Якщо говорити про тенденцію до «співробітництва» у конфліктній ситуації, то дана форма конфліктної поведінки притаманна 18,75% респондентів.

Відповідно до цього можна стверджувати, що досліджувані активно беруть участь у вирішенні конфлікту і відстоюють свої інтереси, але при цьому намагаються співпрацювати з іншими. Тобто спочатку досліджуваним властиво озвучити свої потреби, переживання і інтереси, після чого обговорити їх. Досліджувані затратимуть певний час на пошук прихованих потреб, переживань та інтересів для того, щоб задовольнити інтереси обох сторін.

Наступною формою поведінки у конфліктній ситуації є «компроміс». За результатами нашого дослідження, було виявлено, що тенденція до «компромісу» у конфліктній ситуації притаманна 50 % респондентів. При виборі такої форми поведінки у конфліктній ситуації, досліджувані схильні трохи поступатися своїми інтересами, для того, щоб задовольнити їх частково. Тобто, респонденти погоджуються на часткове задоволення своїх інтересів та на часткове задоволення інтересів іншого. В даному контексті, можна говорити, про певні поступки і торги для розробки компромісного рішення.

Частково дана форма конфліктної поведінки може бути схожа на «співробітництво», але «компроміс» досягається на більш поверхневому рівні.

Наступною формою конфліктної поведінки є «уникнення». Тенденція до такої поведінки у конфліктній ситуації притаманна 25% досліджуваних. Даний стиль поведінки, характеризує респондентів, як людей, котрі в процесі конфлікту не відстоюють свої права, інтереси і потреби, не співпрацюють ні з ким для розробки рішення проблеми, або навіть просто ухиляються від вирішення конфліктної ситуації. Тобто, досліджуваним властиво уходити від проблеми, ігноруючи її, перекладаючи відповідальність за її рішення на іншого, наполегливо намагаючись відтягнути в часі рішення проблеми.

Останньою формою конфліктної поведінки у нашому дослідженні є «пристосування». На основі отриманих результатів, було виявлено, що даний стиль поведінки у конфліктній ситуації притаманний 50% досліджуваних.

Це свідчить про те, що досліджувані у ситуації конфлікту діють спільно з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Респондент котрий обирає для себе у конфліктній ситуації форму поведінки «пристосування», може частково нагадувати того, хто обрав для себе форму поведінки «уникнення», оскільки може використовувати цю стратегію для отримання відстрочки у вирішенні проблеми. Однак основна відмінність полягає в тому, що людина, котра обрала стиль поведінки «пристосування», діє разом з іншим, тобто бере участь в ситуації та погоджується робити те, що хоче від нього інший. На відміну від того, хто обираючи стратегію поведінки «уникнення», намагається відштовхнути від себе проблему.

Отже, результати дослідження особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців, за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса, вказують на те, що найбільш властивими для військовослужбовців є такі форми конфліктної поведінки, як «компроміс» та «пристосування». Найменш властивою формою конфліктної поведінки для досліджуваних є «суперництво». Також, отримані дані вказують на те, що для більшості респондентів властивими є два стилі поведінки у конфліктній ситуації (див. *додаток «А»*), так як на основі результатів дослідження, поряд з домінуючими стилями поведінки у конфліктній ситуації, було виявлено тенденції, більш або менш виражені, до інших форм конфліктної поведінки.

3.2. Дослідження особливостей агресивної поведінки військовослужбовців за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки

Дослідження проводилось нами на базі військової служби правопорядку міста Житомир. У дослідженні приймали участь 32 військовослужбовця.

Кількісний аналіз отриманих результатів полягав у підрахунку кількості балів, набраних респондентом по кожній з восьми шкал. На основі кількісного показника по кожній шкалі, нами було підраховано сумарний показник індексів агресивності та ворожості. Даний аналіз дав нам можливість отримати показники, котрі характеризують індивідуальні та групові результати.

На основі результатів дослідження нами було зведено загальну таблицю показників (див. додаток «Б»), у якій представлено кількість балів по кожній з восьми шкал та кількісний показник індексів агресивності та ворожості притаманних респондентам. А також, було створено діаграму, на якій представлено відсоткове співвідношення між досліджуваними та властивими їм рівнями прояву основних форм агресії і ворожих реакцій (див. рис. 3.2.1.).

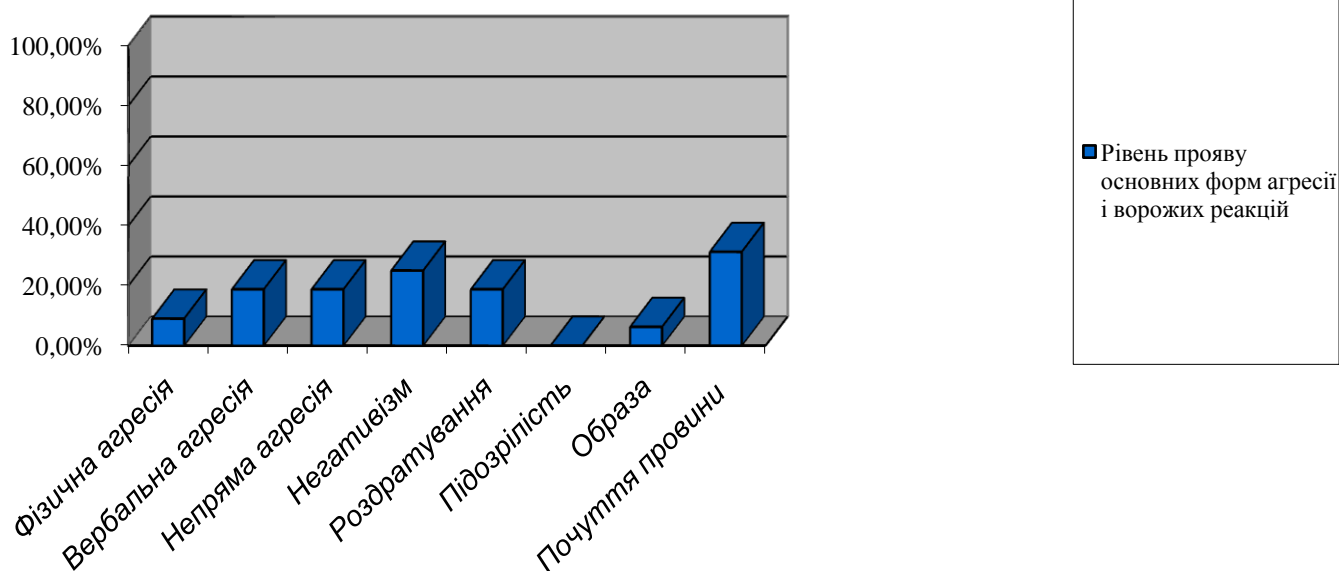


Рис.3.2.1. Результати дослідження за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки.

На основі отриманих даних ми здійснили якісний аналіз результатів дослідження рівня прояву основних форм агресії і ворожих реакцій військовослужбовців.

В процесі інтерпретації результатів нами було виявлено, що фізична агресія, як форма поведінки в процесі прояву почуттів та емоцій, притаманна 9% досліджуваних. Про це свідчить високий показник по даній шкалі (7 – 10 балів). На основі отриманих результатів можна стверджувати, що респонденти схильні до використання фізичної сили проти іншої особи (поштовхи, удари, побиття). Дана форма агресії, може мати прояв у прагненні фізично не дозволити іншій людині досягти бажаної мети або зайнятися бажаною діяльністю. Також, фізична агресія може бути по відношенню до предметів (ламати речі, бити скло, хлопати дверима і т.д.).

Наступна форма агресивної реакції – вербальна агресія. Дана форма поведінки властива 18,75% досліджуваних. Про це свідчить достатньо високий показник по даній шкалі (8 – 13 балів). Такі результати вказують на те, що респондентам притаманно виражати негативні відчуття через форму сварки, крику, а зміст словесних відповідей сходиться до погроз, лайки т.п. Підчас конфлікту досліджуваним властиво демонструвати низький рівень культури (мова не йде про соціальну культуру респондентів в загальному). Схильність до вербальної агресії, характеризує респондентів, як людей котрі висувають обвинувачення, образи, докори, інколи навіть наклеп, з метою дискредитації опонента в очах оточуючих.

Кількісний показник результатів дослідження вказує на те, що непряма агресія, як форма поведінки притаманна 18,75% респондентів. Про це свідчить достатньо високий бал по даній шкалі (6 – 9 балів). Дана форма агресивної реакції характеризується прихованістю. Іноді, непряма агресія навіть не усвідомлюється самим суб'єктом агресії. Досліджуваним властиво обхідним шляхом спрямовувати агресивну форму поведінки на іншу особу, за допомогою злих жартів, пліток і т.п. Також, схильність до непрямой агресії, характеризує респондентів, як таких, що можуть виражати свою

агресивну реакцію не спрямовано, тобто це може бути «вибух» негативних емоцій (крик, биття кулаком по столу) не спрямований на присутніх. Така поведінка досліджуваних є неправильною і невпорядкованою.

Наступною є форма ворожої реакції – негативізм. На основі результатів нашого дослідження, було виявлено, що дана форма поведінки властива 25% респондентів. Про це свідчить високий показник по даній шкалі (4 – 5 балів). Дана форма ворожої реакції характеризується ставленням до людини, людей, а іноді до життя і світу в цілому з негативним упередженням, тобто заперечним ставленням до оточуючого. Респондентам, котрі за даними дослідження схильні до негативізму, як до опозиційної форми поведінки, властиво зазвичай спрямовувати агресію проти авторитету або керівництва. Така поведінка може наростати від пасивного опору до активної боротьби проти сталих звичаїв і законів. Поведінковий негативізм, який притаманний досліджуваним, найчастіше має прояв у схильності відмовити або зробити навпаки, наперекір проханням і вимогам.

Ще однією формою ворожої реакції є роздратування. На основі кількісного аналізу результатів дослідження, було виявлено, що дана форма поведінки властива 18,75% респондентів. Про це свідчить достатньо високий показник по даній шкалі (7 – 11 балів). Для досліджуваних, котрим притаманна схильність до роздратування, характерною є готовність до прояву різкості, грубості при щонайменшому збудженні (як негативна реакція на подразник). Роздратування, як форму ворожої реакції, в респондентів може викликати навіть незначна розбіжність між бажаним та наявним, між намірами та необхідністю діяти інакше. У ситуації коли на шляху до мети з'являється певна перешкода, досліджуваним властиво відчувати роздратування, адже дана форма ворожої реакції виникає як наслідок.

Наступною формою ворожої реакції є підозрілість. Результати нашого дослідження вказують на те, що підозрілість, як форма агресивної поведінки не притаманна жодному з досліджуваних, оскільки кількість балів по даній

шкалі не перевищує середній показник (4 – 6 балів). Такі результати свідчать про те, що респонденти не відчують недовіру по відношенню до оточуючих. Їм не притаманна обережність заснована на переконанні, що оточуючі мають намір заподіяти шкоду.

Наступним параметром агресивності, за використаною нами методикою, є образа. Дана форма ворожої реакції притаманна 6,25% респондентів. На це вказує кількісний аналіз результатів дослідження, так як бал за цією шкалою достатньо високий (6 – 8 балів). Досліджуваним властиво перебувати в стані, котрий викликаний заздрістю і ненавистю до оточуючих, обумовленому гіркотою, гнівом на весь світ за дійсні або уявні страждання. Дана форма ворожої реакції може виникати в респондентів, як наслідок, коли зачіпають почуття їхньої власної гідності, коли їх принижують у власній думці. Схильність до даної форми поведінки, характеризує досліджуваних, як таких, хто може затаїти образу, а після ряду обміркованих дій, підготувати помсту. Також, образа може залишитися прихованою і поступово зникати, але є велика вірогідність того, що згодом на незначний подразник, може виникнути гостра реакція.

Наступною формою ворожої реакції є почуття провини (аутоагресія). Кількісний показник результатів дослідження вказує на те, що почуття провини, як форма поведінки притаманна 31,25% респондентів. Про це свідчить достатньо високий бал по даній шкалі (6 – 9 балів). Досліджуваним, в яких проявляється схильність до аутоагресії, властиво переконання в тому, що він є поганою людиною, діє зі злогою. Також даний показник виражає наявність у респондентів докорів сумління та схильність до самоприниження. Аутоагресія – негативно забарвлене почуття, об'єктом якого є вчинок респондента, який здається йому причиною негативних наслідків для інших людей. Якщо наслідки мають негативний вплив лише на досліджуваного, то виникає почуття сорому, а не провини. Провина на відміну від сорому пов'язана з переживанням відповідальності за власні дії, думки і бажання,

які (як здається досліджуваному) могли завдати шкоди іншому, а сором пов'язаний з відчуттям власного приниження в очах іншої людини.

Також, в процесі аналізу отриманих результатів нами було підраховано сумарні показники, а саме індекс агресивності та індекс ворожості військовослужбовців.

Кількісний аналіз результатів нашого дослідження, вказує на те, що у 68,25% респондентів індекс агресивності нижче норми (до 17 балів). А у інших, 31,25% досліджуваних, індекс агресивності знаходиться в межах допустимої норми (21+ – 4 бали).

Підраховуючи сумарний показник індексу ворожості, було виявлено, що у 6,25% респондентів він перевищує норму. Це свідчить про те, що досліджувані дещо недовіжливо ставляться до оточуючих і надмірно вороже налаштовані проти них. Також, досліджуваним властиво перебувати в стані обумовленому гіркотою, гнівом на весь світ за дійсні або уявні страждання.

У 81,25% досліджуваних кількісний показник індексу ворожості знаходиться в межах допустимої норми (6,5 + – 3 бали). А у інших, 12,5% досліджуваних, сумарний показник індексу ворожості нижче норми (до 3,5 балів).

3.3. Психологічні особливості конфліктних форм поведінки військовослужбовців

Дослідження психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців, було проведено нами на базі військової служби правопорядку міста Житомира. У дослідженні приймало участь 32 військовослужбовця. Респонденти мають посадові відмінності (начальник – підлеглий) та відмінності у вислuzі років. Дослідження проводилось за методиками «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса та «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки. За допомогою

даних методик нам вдалось дослідити психологічні особливості конфліктних форм поведінки та рівні прояву основних форм агресії і ворожих реакцій військовослужбовців.

На основі аналізу результатів дослідження, нами було створено діаграму, на якій представлено відсоткове співвідношення між респондентами та рівнями прояву тенденцій до використання ними форм конфліктної поведінки (див. *рис. 3.3.1.*).

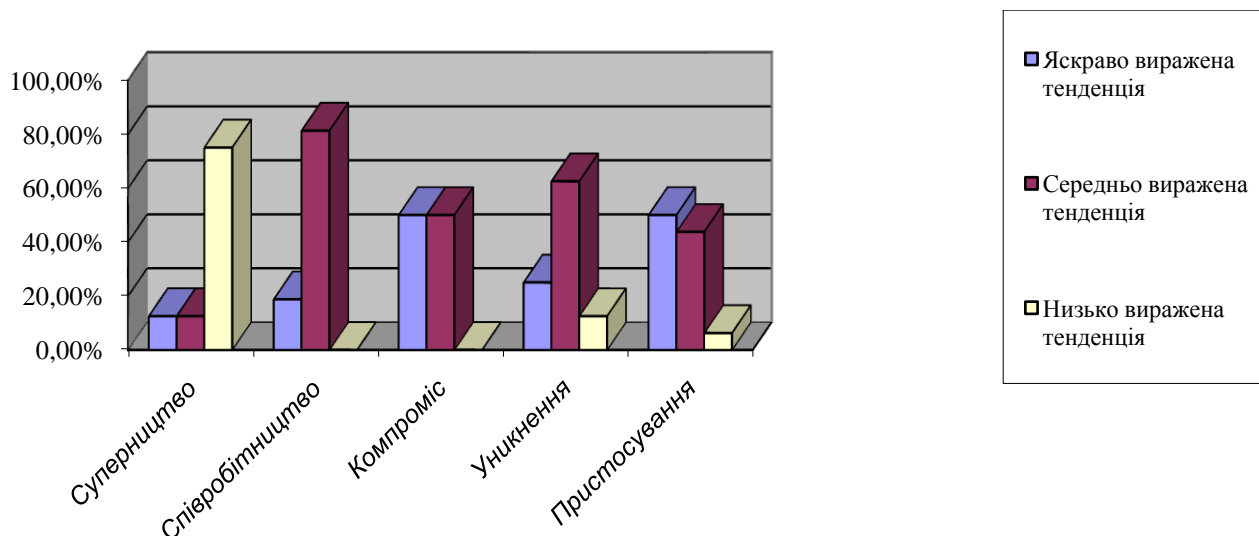


Рис.3.3.1. Результати дослідження особливостей використання конфліктних форм поведінки військовослужбовців за методикою К.Томаса.

Проаналізувавши результати, проведеного нами дослідження, було виявлено, що найбільш характерними для військовослужбовців є такі форми конфліктної поведінки, як «компроміс» та «пристосування». Зазначені стратегії поведінки у конфліктній ситуації спрямовані на часткове задоволення власних інтересів (компроміс) і у більшій мірі на задоволення інтересів іншого (пристосування).

Респондентам, котрі схильні в ситуації конфлікту використовувати стратегію компромісу (50% досліджуваних), властиво дещо поступатися у своїх інтересах, для того, щоб задовольнити їх частково. Дана форма конфліктної поведінки передбачає однакові дії з обох сторін, тобто, дії

досліджуваних та їх опонентів спрямовані на розробку компромісного рішення.

Якщо розглядати використання даної форми конфліктної поведінки, через призму особливостей військової діяльності, то найбільша ефективність буде досягнута у випадку, коли обидві сторони мають однакові повноваження (наділені однаковою владою, тобто рівні за військовим званням або посадою), але при цьому мають взаємовиключні інтереси. Використовуючи стратегію компромісу у конфліктній ситуації військовослужбовець збереже взаємини з опонентом на попередньому рівні, при цьому частково задовольнить свої потреби, не втрачаючи все. Для військового доцільним є використання даного стилю поведінки у ситуації конфлікту, коли він не володіє достатньою владою для того, щоб досягти бажаного, а також, коли співробітництво, як стратегія поведінки. Перевагою даної форми конфліктної поведінки є швидкість розробки рішення, так як в умовах діяльності військовослужбовця необхідною оперативність.

Наступна найбільш характерна форма конфліктної поведінки серед військовослужбовців – пристосування (притаманна 50% досліджуваним). Респондентам, котрим властиво використовувати у конфліктній ситуації дану стратегію, характерно діяти спільно з опонентами, при цьому вони навіть не намагаються відстоювати власні інтереси.

Основною причиною використання респондентами такого стилю поведінки у конфліктній ситуації є специфіка умов професійної діяльності військовослужбовця. Тобто, у ситуаціях коли досліджуваний не може взяти верх, оскільки опонент наділений більшою владою (вищий за військовим званням, посадою). Також, можуть виникати ситуації серед військовослужбовців, коли учасники конфлікту рівні за військовим званням, або займають однакову посаду, але один із них використовує стратегію пристосування. Така поведінка може бути зумовлена тим, що для опонента результат справи надзвичайно важливий, а для респондента не є істотним,

таким чином досліджуваний поступається і погоджується з тим, чого хоче інший.

Менш характерним у ситуації конфлікту для військовослужбовців є використання стратегії уникнення (25% досліджуваних). Про це свідчать кількісні показники, отримані в ході нашого дослідження. Для даних респондентів характерно не відстоювати свої інтереси у конфліктній ситуації, не співпрацювати з опонентом для розробки рішення проблеми, або взагалі ухилятися від вирішення конфлікту. Даний стиль поведінки у конфліктній ситуації, може бути зумовлений тим, що проблема котра виникла не є важливою для досліджуваного, в нього відсутнє бажання витратити власні сили на її вирішення, або наявне відчуття того, що він перебуває у безнадійному становищі.

Використання даної форми конфліктної поведінки, в умовах специфіки професійної діяльності військовослужбовця, у ситуації конфлікту, зумовлюється тим, що опонент має більшу владу, тобто він вищий за військовим званням, займає вищу посаду, виходячи з цього, підлеглий повинен без заперечень виконувати його накази і не має права нав'язувати власну позицію. Тобто, стратегія уникнення є доцільною, коли в респондента недостатньо повноважень для вирішення проблеми, або для її вирішення бажаним для нього способом.

У сфері професійної діяльності військового, намагання вирішити конфлікт за допомогою більш наполегливої стратегії поведінки, може бути небезпечним, оскільки суперечити начальству – не є прийнятним, і скоріше за все, спричинить негативні наслідки. В умовах специфічної діяльності військовослужбовця, дана форма конфліктної поведінки є цілком конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію, оскільки відхід або відстрочка, скоріше за все призведе до того, що конфлікт вирішиться сам собою. А якщо ні, то до розв'язання конфлікту можна буде повернутися пізніше і більш підготовленим.

Співробітництво є ще менш властивою для військовослужбовця формою поведінки у конфліктній ситуації (18,75% досліджуваних). Даний стиль поведінки потребує активну участь військовослужбовця у вирішенні конфлікту і відстоювання своїх інтересів, намагаючись при цьому співпрацювати з опонентом. Дана стратегія вимагає більших зусиль від військового, порівняно з іншими підходами до вирішення конфлікту, оскільки спочатку повинні бути озвучені потреби, переживання та інтереси обох суб'єктів конфлікту, а потім обговорити їх.

Даний стиль поведінки є вдалим способом пошуку взаємовигідного результату і задоволення інтересів обох сторін, у ситуації коли на вирішення проблеми є достатньо часу і коли проблема має досить важливе значення для суб'єктів конфлікту.

Якщо говорити про використання стратегії співробітництва в професійній діяльності військовослужбовця, то ефективне вирішення конфлікту буде досягнуто за умови, коли учасники конфлікту рівні за військовим званням, або займають однакову посаду. Також, стиль співробітництва може бути ефективним, при бажанні ігнорувати різницю в посаді для того, щоб на рівних шукати вирішення проблеми.

Співробітництво є найбільш мудрим підходом до вирішення проблеми, оскільки передбачає задоволення інтересів обох сторін. Не дивлячись на те, що професійна діяльність військовослужбовця обумовлена принципами єдиноначальності та суворої субординації, начальник повинен прислухатись до своїх підлеглих, а підлеглі, в свою чергу повинні мати можливість бути почутими у своїх переживаннях, потребах та інтересах. Саме та взаємодія між начальником та підлеглим буде ефективною, в процесі якої будуть обговорені пропозиції обох сторін, на основі яких буде розроблено альтернативні варіанти вирішення конфліктної ситуації.

Найменш властивою формою конфліктної поведінки для військовослужбовців є суперництво (12,5% досліджуваних). Респонденти, котрі використовують стиль суперництва, приймають активну участь у

розв'язанні конфлікту і завжди йдуть до вирішення конфліктної ситуації своїм шляхом. Вони не зацікавлені у співпраці з іншими людьми і здатні на прийняття вольових рішень. Стратегія суперництва характеризує досліджуваних, як таких, хто в першу чергу прагне задовольнити власні потреби, шляхом змушення опонента прийняти його рішення.

В умовах професійної діяльності респондента, дана форма конфліктної поведінки буде ефективною тоді, коли військовослужбовець займає вищу посаду ніж його опонент (або вищий за військовим званням). Даний стиль поведінки, у ситуації конфлікту між начальником та підлеглим, обумовлений специфікою військової діяльності, коли начальник впевнений в тому, що його рішення є правильним. Однак у ситуації коли начальник зловживає своїми повноваженнями, така поведінка може викликати в підлеглих почуття відчуження. В наслідок чого, начальник може втратити авторитет в очах підлеглих.

В свою чергу, якщо військовий використовуватиме стратегію суперництва в конфліктній ситуації, коли опонентом буде начальник, то така поведінка, скоріше за все призведе до негативних наслідків. Ефективною дана стратегія буде у випадку, коли військовий перебуває в критичній ситуації, яка вимагає миттєвого реагування.

Використання начальником стратегії суперництва обумовлюється тим, що він володіє достатнім авторитетом, йому необхідно швидко приймати рішення стосовно проблеми яка виникла, а найголовніше в нього достатньо влади, для того щоб віддати наказ, при цьому підлеглі будуть без заперечень його виконувати. Використання даного підходу до конфліктної ситуації може бути негативно оцінене колегами, але якщо результат виявиться позитивним, то військовослужбовець завоює прихильників.

Також, результати дослідження за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К.Томаса, вказують на те, що для більшості респондентів властивими є два стилі поведінки у конфліктній ситуації (див. *додаток «А»*). Адже на основі отриманих даних, поряд з домінуючими

стилями поведінки у конфліктній ситуації, було виявлено, більш або менш виражені, тенденції до інших форм конфліктної поведінки. Наочно результати представлено на *рис.3.3.2.*



Рис.3.3.2. Особливості використання конфліктних форм поведінки.

На основі даних методики «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К.Томаса, а саме, виявлених тенденцій до використання респондентами конфліктних форм поведінки, нами було виділено два особистісних типи військовослужбовців: стійкий (несхильний до конфлікту) та уразливий (схильний до конфлікту). До стійкого типу ми віднесли досліджуваних, котрі у конфліктній ситуації використовують такі стилі поведінки, як співробітництво, компроміс та пристосування. До вразливого типу, респондентів, котрі схильні використовувати у процесі конфлікту, такі стратегії поведінки, як суперництво та уникнення.

Результати нашого дослідження вказують на те, що 68,75% респондентів належать до стійкого типу, а інші, 31,25% до уразливого. Результати представлено на *рис. 3.3.3.*

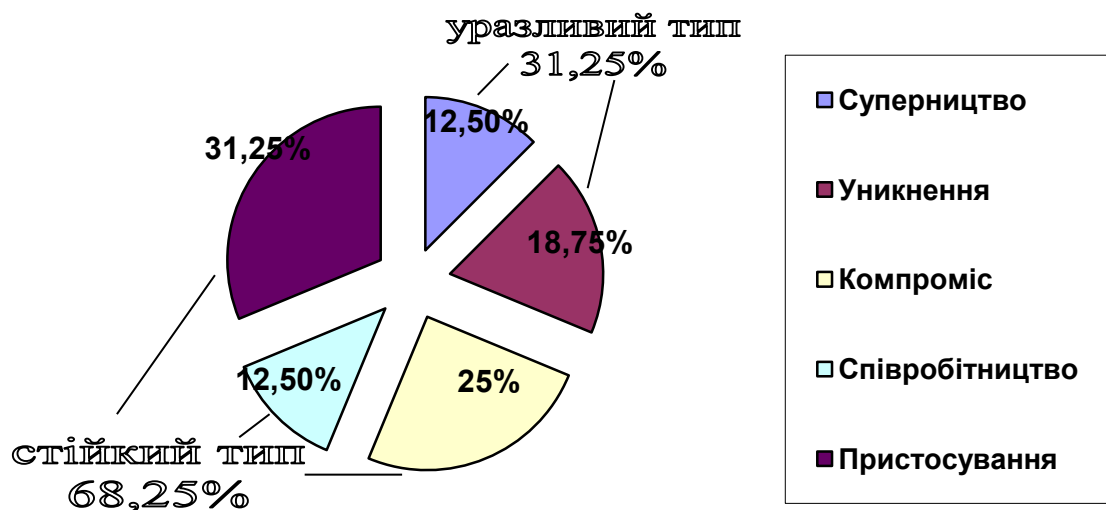


Рис.3.3.3. Особливості використання конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

Досліджуваних, котрих ми віднесли до стійкого типу, можна охарактеризувати, як людей, котрі здатні конструктивно змінити ситуацію конфлікту і скористатися конфліктом для досягнення своєї мети, з урахуванням інтересів іншої сторони. Даним респондентам притаманне розуміння необхідності розв'язання конфлікту, а також готовність та спроможність до конструктивних дій. Іншими словами, їм властива компетентність у вирішенні конфлікту, яка проявляється, насамперед, у прийнятті позиції партнерства та у гнучкості психологічних позицій. Найголовнішою рисою такої особистості, є небажання бути «переможцем» або «переможеним» в ситуації конфлікту, так як домінує прагнення задовольнити власні інтереси та інтереси іншого.

На відміну від стійкого, уразливий тип характеризується прагненням зайняти позицію «переможця» або «переможеного», тобто даним респондентам, у ситуації конфлікту притаманно бажання задовольнити власні інтереси, не зважаючи на інтереси іншого, або навпаки, відійти від своїх позицій, для задоволення інтересів іншого. Уразливого типу особистості властиво вирішувати конфліктну ситуацію деструктивним шляхом. Така поведінка у конфліктній ситуації призводить до утискання

інтересів однієї зі сторін (як за власним бажанням, так і за рахунок тиску на особистість) та до руйнування відносин.

Також, на основі даних за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки, а саме, виявлених рівнів прояву основних форм агресії і ворожих реакцій, нами було виділено два стилі конфліктної поведінки: ситуативний та особистісний. До досліджуваних, котрим притаманний ситуативний стиль поведінки у конфлікті, ми віднесли тих, кому властиві такі форми прояву агресії та ворожих реакцій, як роздратування, негативізм, образа та почуття провини (аутоагресія). До респондентів, яким притаманний особистісний стиль поведінки у конфлікті, ми віднесли тих, кому властиві такі форми прояву агресії та ворожих реакцій, як фізична агресія, вербальна агресія, непряма агресія та підозрілість. Зазначені форми агресії і ворожі реакції можуть проявлятися різною мірою. Тобто, від слабо виражених до яскраво виражених тенденцій використання основних форм агресії і ворожих реакцій.

Результати нашого дослідження вказують на те, що 37,5% респондентів є схильними до використання у конфліктній ситуації ситуативного стилю поведінки, а до використання особистісного стилю поведінки схильними є 62,5% досліджуваних.

Досліджувані, яким властиво використання ситуативної стратегії поведінки у конфлікті, демонструють конфліктну поведінку, котра обумовлюється об'єктивними існуючими стимулами. Тобто, така поведінка виникає, як реакція на подразник деструктивного характеру. Даним респондентам притаманно висловлювати незгоду і критику, з приводу будь – яких пропозицій, при найменшому збудженні їм властиво проявляти запальність, різкість і навіть грубощі. У ситуації, коли на досліджуваного впливає певний деструктивний подразник, тобто руйнівного, злостісного характеру, йому притаманно відчуття заздрості та ненависті до оточуючих, які зумовлені почуттям гніву на весь світ, за дійсні, або навіть вигадані страждання. Останньою характеристикою ситуативного стилю поведінки у

конфліктній ситуації є почуття провини, яке проявляється у звинуваченнях себе та породжує внутрішньо особистісний конфлікт.

Схильність до використання особистісної стратегії у конфлікті, характеризує респондентів, як таких, котрі здатні демонструвати конфліктну поведінку, зумовлену, заздалегідь спрямованими на оточення, внутрішніми детермінантами. Основними характеристиками даної стратегії є недовіра та обережність по відношенню до людей, які засновані на переконанні, що оточуючі мають намір заподіяти шкоду. Респондентам властиво у конфліктній ситуації використовувати фізичну силу проти іншої особи, виражати негативні почуття, як через форму (сварка, крик), так і через зміст словесних відповідей (погрози, прокльони, лайка). Також, їм притаманно демонструвати агресію, яка обхідним шляхом спрямована на іншу особу (злобні плітки, жарти) та агресію, яка ні на кого не спрямована (вибух люті, що виявляється в крику, тупання ногами, биття кулаками по столу). Можна говорити про те, що дана поведінка у конфліктній ситуації характеризується неправильністю, неспрямованістю і невпорядкованістю.

Висновки до третього розділу

Таким чином, проаналізувавши результати дослідження за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К.Томаса, було виявлено, що найбільш характерними для військовослужбовців є такі форми конфліктної поведінки, як «компроміс» та «пристосування». Зазначені стратегії поведінки у конфліктній ситуації спрямовані на часткове задоволення власних інтересів (компроміс) і у більшій мірі на задоволення інтересів іншого (пристосування).

Результати дослідження за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки свідчать про те, що фізична агресія, як форма поведінки в процесі прояву почуттів та емоцій, притаманна 9%

досліджуваних, вербальна агресія, властива 18,75%, непрямая агресія, як форма поведінки притаманна 18,75%, негативізм, як форма ворожої реакції властива 25%, роздратування, як форма ворожої реакції – 18,75% респондентів, підозрілість не притаманна жодному з досліджуваних, образа притаманна 6,25% респондентів, аутоагресія притаманна 31,25% респондентів. Результати вказують на те, що у 68,25% респондентів індекс агресивності нижче норми, а у інших, 31,25% досліджуваних, індекс агресивності знаходиться в межах допустимої норми.

Також, результати нашого дослідження, вказують на те, що схильність до тих чи інших форм конфліктної поведінки військовослужбовців, зумовлена специфікою професійної діяльності респондентів. Тобто, військовослужбовцям, котрі займають керівні посади, у ситуації конфлікту, властиво використовувати таку форму поведінки, як суперництво. Як зазначалося раніше, використання начальником такої стратегії обумовлене тим, що він володіє достатнім авторитетом, йому необхідно швидко приймати рішення стосовно проблеми яка виникла, а найголовніше в нього достатньо влади, для того щоб віддати наказ, при цьому підлеглі будуть без заперечень його виконувати.

В свою чергу респондентам, котрі не займають керівні посади (підлеглі), властивими є такі форми конфліктної поведінки, як компроміс, пристосування, уникнення та співробітництво.

ВИСНОВКИ

Дипломна робота присвячена дослідженню психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

Узагальнення результатів теоретичного аналізу та емпіричного дослідження окресленої проблеми дає підстави для таких висновків.

1. Здійснено теоретичний аналіз досліджуваної теми в науковій літературі. Встановлено, що професійна діяльність військовослужбовця вимагає від нього умінь та навичок долати конфліктні ситуації й розв'язувати конфлікти в процесі виконання поставлених завдань, функцій та обов'язків.

Уточнено зміст таких понять як «конфлікт» та «конфліктні форми поведінки». У наш час під поняттям «конфліктна форма поведінки» розглядають – певну стратегію, стиль поведінки особистості, на основі якого базується подальший розвиток передконфліктної ситуації.

Взаємовідносини у військовому колективі мають свої особливості, так як вони регламентуються не тільки законами, що діють у суспільстві, а й військовими статутами, котрі мають силу законів. У них сформульовані основні принципи взаємин військовослужбовців.

2. На основі теоретичного аналізу проблеми психологічних особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців, а саме, запропонованих К.Томасом, п'яти стратегій поведінки особистості у процесі конфлікту та специфіки умов професійної діяльності військовослужбовців, нами було створено теоретичну модель даної проблематики.

Обґрунтовано доцільність вибору методик «Стиль поведінки в конфліктній ситуації» К.Томаса та «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки для емпіричного дослідження висунутої гіпотези.

3. Аналіз результатів дослідження особливостей конфліктних форм поведінки військовослужбовців, за методикою «Стиль поведінки у конфліктній ситуації» К. Томаса, вказує на те, що найбільш властивими для військовослужбовців є такі форми конфліктної поведінки, як

«компроміс» та «пристосування». Найменш властивою формою конфліктної поведінки для досліджуваних є «суперництво».

На основі даної методики нами було виділено два особистісних типи військовослужбовців: стійкий (несхильний до конфлікту) та уразливий (схильний до конфлікту). До стійкого типу (68,75%) ми віднесли досліджуваних, котрі у конфліктній ситуації використовують такі стилі поведінки, як співробітництво, компроміс та пристосування. До уразливого (31,25%) типу, респондентів, котрі схильні використовувати у процесі конфлікту, такі стратегії поведінки, як суперництво та уникнення.

Результати дослідження за методикою «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки свідчать про те, що фізична агресія притаманна 9% досліджуваних, вербальна агресія властива 18,75%, непрямая агресія притаманна 18,75%, негативізм - 25% респондентів, роздратування – 18,75%, підозрілість не притаманна жодному з досліджуваних, образа властива 6,25%, аутоагресія притаманна 31,25% респондентів. Результати вказують на те, що у 68,25% респондентів індекс агресивності нижче норми, а у інших, 31,25% досліджуваних, індекс агресивності знаходиться в межах допустимої норми.

Також, на основі даних методики «Діагностика показників і форм агресії» А.Басса і А.Дарки, а саме, виявлених рівнів прояву основних форм агресії і ворожих реакцій, нами було виділено два стилі конфліктної поведінки: ситуативний та особистісний.

Результати нашого дослідження вказують на те, що 37,5% респондентів є схильними до використання у конфліктній ситуації ситуативного стилю поведінки, а до використання особистісного стилю поведінки схильними є 62,5% досліджуваних.

Таким чином, можна стверджувати, що гіпотеза нашого дослідження підтвердилась, а саме, що поведінка військовослужбовців обумовлюється специфікою їх професійної діяльності, і у конфліктній ситуації вони схильні

використовувати такі стилі поведінки, як компроміс, пристосування та уникнення.

Проведене дослідження не вичерпує усієї глибини поставленої проблеми. Перспективи подальшої науково-дослідної роботи вбачаємо у розробці корекційної програми конфліктних форм поведінки військовослужбовців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдурахманов Р.А. Военная психология [уч. – метод. пособие] / Р.А. Абдурахманов, А.Я. Анцупов. – М., 1996. – 231 с.
2. Авдеев В.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / В.В. Авдеев. – М.: Феликс, 1992. – 128 с.
3. Аксененко С.Е. Осознание конфликтной ситуации и общение / Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга / С.Е. Аксененко. — Краснодар, 1975. — С. 9—11.
4. Андреева Г.М. Зарубежная социальная психология XX столетия: теоретические подходы / Андреева Г.М., Богомолова Н.Н., Петровская Л.А. - М.: Аспект Пресс, 2002. - 287 с.
5. Антонова – Турченко О.І. Як вижити серед конфліктів / О.І. Антонова – Турченко. – К.: Знання, 1991. – 32 с. – (Сер. 10 «Проблеми виховання»).
6. Антонова – Турченко О.Г. Поведінка людей у конфліктних ситуаціях / О.Г. Антонова – Турченко// Завуч. – 2002. – Липень (№19). – С. 18 – 21.
7. Анцупов А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
8. Анцупов А. Конфликты в подразделениях, основные способы их предупреждения и разрешения / Анцупов А., Ковалев В. – Ориентир, 2002. – (№ 2). – С. 21 – 28.
9. Анцупов А.Я. О междисциплинарном подходе к изучению конфликта: сущность, многообразие форм и внедрение / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов — Белгород, 1991. — Ч. 4. — С. 26-28.
10. Білий Б.В. Стиль індивідуальної поведінки особистості у конфлікті / Б.В. Білий. – К.: Наук. світ, 2000. – 34 с.
11. Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Изд. 2-е., перераб. и доп. — Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1989. – 190 с. – (Сер. «Общество и личность»)

12. Брудный В.И. Конфликтность в производственном коллективе / Психологические основы управления производством / В.И. Брудный, В.А. Семов – Одесса, 2002. – С. 68 – 74.
13. Буранов С. Особенности взаимоотношений в воинском коллективе / Буранов С. – Ориентир, 2004. – № 7. – С. 12 – 23.
14. Гришина Н.В. К вопросу о предрасположенности к конфликтому поведению. Психические состояния / Н. В. Гришина. – М.: Прогресс, 1981. – 161 с.
15. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
16. Грицюк К. Чому виникають конфлікти? / К.Грицюк // Психолог. – 2007. – Липень (№25/27). – С. 78 – 79.
17. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта: социол. исслед. / Р. Дарендорф; пер. с нем. В.М. Степаненковой;— 1994. — 146с.
18. Дельцов В. Почему я ввязываюсь в конфликты? / В. Дельцов. – Изд – во: Науч. книга, 2012. – 74 с.
19. Долинська Л.В. Психологія конфлікту / Л.В. Долинська, Л.П. Матяш-Заяц – К. : Каравела, 2010. – 304 с.
20. Донченко Е.А. Личность. Конфликт. Гармония / Е.А. Донченко, Т.М. Титаренко. – К.: Знание, 1989. – 156 с.
21. Дунай П. Конфлікти та шляхи їх подолання / П. Дунай // Директор школи. – 2001. – Травень (№ 13). – С. 21-28.
22. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта / А.Г. Здравомыслов – М., 1997. – 322с.
23. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии / Д. П. Зеркин. — Ростов н/Д, 1998. – 429с.
24. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ішмуратов. – К.: Наук. світ, 1996. – 188 с.

25. Козер Л.А. Функции социального конфликта / Козер Л.А.; пер. с англ. О.А.Назаровой; под общ. ред. Л.Г.Ионина – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги, 2000. – 205 с.
26. Конфликтология / под. ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
27. Корнєв М.Н. Конфлікт як засіб регуляції міжособистісних відносин / М.Н. Корнєв // Природа, феноменологія та динаміка конфліктів у сучасному світі. – Чернівці, 1993. – Ч. 1. – 184 с.
28. Коберник Л.О. Конфліктні форми поведінки як психологічний феномен / Л.О. Коберник. // Проблеми гуманітарних наук. – 2009. – №23. С. 119 – 132.
29. Коберник Л.О. Сучасне студентство: проблеми конфліктних форм поведінки та їх подолання / Л.О.Коберник // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія // Щоквартальний науково-практичний журнал. – Харків: НПУ «ХП». – 2008. - №1. – С. 108-114.
30. Левин К. Конфликт между аристотельским и галилеевским способами мышления в современной психологии / К. Левин. – 1990. – №5. — С. 134—158.
31. Леонов Н.И. Конфликтология / Н.И. Леонов. – Изд. 2-е., перераб. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2006. — 232 с. — (Сер. «Библиотека психолога»).
32. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта : [учеб. пособие] / Г.В. Ложкин, Н.И. Повьякель. – К. : МАУП, 2002. – 256 с.
33. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К. : Професіонал , 2007. – 416 с.
34. Лютенс Ф. Организационное поведение / Ф. Лютенс. – М., 1999. - 381 с.
35. Мириманова М.С. Конфликтология / М.С. Мириманова. – Изд. 2-е., перераб. и доп. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. - 320 с.

36. Москаленко В.В. Конфлікт / В.В. Москаленко // Практична психологія та соціальна робота. – 2005. – №5. – С. 13-15.
37. Пов'якель Н.І. Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів: монографія / Н.І Пов'якель, Л.О. Котлова. – Умань: ПП Жовтий, 2011. – 144 с.
38. Свінарчук Н. До проблеми конфліктів та причин їх виникнення / Н. Свінарчук // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – К., 2007. – Т. 9, ч. 2. – С. 198-200.
39. Словарь практического психолога / сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1998. – 800 с.
40. Словник – довідник термінів з конфліктології / За редакцією: проф. М.І. Пірен, проф. Г.В. Ложкіна. – Чернівці – Київ, 1995. – 332 с.
41. Фрейд З. Основные психологические теории в психоанализе / З. Фрейд; пер. М. В. Вульф, А. А. Спектор. — М.: АСТ, 2006. — 400 с.
42. Хорни К. Наши внутренние конфликты / К. Хорни. — Изд-во: Академический проект, 2007. — 224 с.
43. Coser L.A. The functions of social conflict / Coser L.A. — 1956. — 205 p.
44. Dahrendorf R. Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts / Dahrendorf R. Gesellschaft und Freiheit. München 1965. — 113 p.
45. Deutsch N. The constructive and destructive processes / N. Deutsch. — New Haven and London, 1973. — P. 13—17.